

انعكاسات التكنولوجيا الرقمية على التنمية البشرية لقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر

د. سامية العايب، أستاذ محاضر أ

جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر

samialaib@hotmail.fr

د. ريمة العايب، أستاذ محاضر ب

جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر

Laib.rima@gmail.com

الملخص بالعربية:

يتطلب مشروع عصرنه هيئات الضمان الاجتماعي تهيئة البيئة المناسبة له لكي يحقق التنمية للمؤمن لهم اجتماعيا، مما يستلزم توافر عوامل مهمة لقيام التحول الرقمي على أسس صحيحة أهمها: البنية التحتية، تدريب ورسكلة الموارد البشرية، وإعادة تكوين الكفاءات التقنية لها، وتهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على جهود الجزائر في مجال عصرنه نظام الحماية الاجتماعية من خلال برامج التكوين والتنمية، التي تهدف إلى ضمان تحسين الأداءات، والرفع من قدرة مستخدمي القطاع، وكذا أنسنة المعاملات والعلاقات معهم.

يولي قطاع الضمان الاجتماعي اهتماما بالغا بعناصر تحسين الأداء الوظيفي في ظل التحول الرقمي للصناديق وعصرنتها، حيث ركز على تنمية الموارد البشرية أثناء التبرص وأثناء الخدمة، من أجل الوصول إلى مستوى تحقيق القطاع لجودة الخدمة، وتحسين المستوى العلمي المهني للمستخدمين، وذلك بوضع مدرسة وبرامج خاصة وتنفيذها من طرف أساتذة ذوي خبرة واختصاص في مجال التكوين، للحصول على موظفين ذوي كفاءات عالية، يساهمون في تطوير وتحسين خدمات قطاع الضمان الاجتماعي المتنوعة .

الكلمات المفتاحية: ضمان اجتماعي، رقمنة، كفاءة تقنية، موارد بشرية، تكوين.

Implications of digital technology on the human development of the social security sector in Algeria

**Dr. Samia Laib , Lecturer prof,
University of May 8, 1945 Guelma, Algeria
samialaib@hotmail.fr**

**Dr.Rima Laib , Lecturer ,
University of May 8, 1945 Guelma, Algeria
Laib.rima@gmail.com**

Abstract:

The project of modernizing social security bodies requires creating an appropriate environment for it to achieve development for the socially insured, which necessitates the availability of important factors for establishing digital transformation on sound foundations, the most important of which are: infrastructure, training and recycling of human resources, and reconfiguration of technical competencies for them.

We concluded that the social security sector attaches great importance to the elements of improving job performance in light of the digital transformation and modernization of funds, as it focused on developing human resources during training and during service, in order to reach the level of the sector achieving quality of service, and improving the professional scientific level of users.

Keywords: social Security, digitization, technical competence, human resources, training.

مقدمة:

لا يتأتى نجاح التنمية الاقتصادية في أي دولة إلا بإرفاقها بتنمية اجتماعية حقيقية، تكون مبنية على نظام فعال للضمان الاجتماعي، حيث يفترض أن يستجيب هذا النظام دوما للواقع الاجتماعي المعاش، وأن يستند إلى آليات وأدوات عمل تواكب مختلف التطورات في العالم في هذا المجال، هذا مع استجابته للتطورات التكنولوجية والرقمية الحديثة، حيث عملت الجزائر في هذا الإطار على غرار العديد من الدول على تطوير وترقية قطاع الضمان الاجتماعي، من خلال اتخاذ العديد من القرارات والإجراءات التي سمحت بعصرنة نظام الحماية الاجتماعية في هذا البلد¹، وقد أفرزت برامج التطوير والتحديث التي اتبعتها

الوزارة الوصية على القطاع آليات جديدة لتنمية القدرات البشرية لمستخدمي القطاع باعتبارهم نواة نجاح الرقمنة وتحسين خدمات الحماية الاجتماعية .

تستلزم عصريّة قطاع الضمان الاجتماعي ضرورة مواكبة صناديقه للتغيرات والتطورات التكنولوجية، من خلال التركيز على تكوين وإعادة تأهيل الموارد البشرية وتنميتها بما يتلاءم مع متطلبات الرقمنة التقنية، وذلك بهدف تحسين الأداء للقضاء على كل صور البيروقراطية، ناهيك عن فوائد توظيف تقنية الإعلام على مردودية كافة مستخدمي القطاع.

يتطلب مشروع عصريّة هيئات الضمان الاجتماعي كذلك تهيئة البيئة المناسبة له لكي يحقق الأهداف المنتظرة منه، والمتمثلة أساسا في تحقيق التنمية الاجتماعية للمؤمن لهم اجتماعيا، ولهذا يقتضي توافر مجموعة من العوامل لقيام التحول الرقمي على أسس صحيحة أهمها: البنية التحتية، التدريب وتكوين الكفاءات، صياغة تشريعات ونصوص قانونية تتلاءم مع عصريّة القطاع، ناهيك عن توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية، بوضع عدة نظم للسداد النقدي مقابل خدمات الانترنت ببطاقات الائتمان².

لا يمكن مواكبة التكنولوجيا بشكل يتلاءم مع الواقع الاجتماعي والاقتصادي في الجزائر، والمهام الإستراتيجية الجديدة لمنظومة الضمان الاجتماعي إلا عن طريق موارد بشرية مؤهلة، ناهيك عن تامين العمل التشاركي والذكاء الجماعي، حيث يبقى الهدف المنشود من وراء أبعاد العصريّة هو التحسين المتواصل لآداءات الضمان الاجتماعي، والرفع من قدرته لتفاعل مع تطلعات وطموحات المواطنين، وكذا تطوير مساهمته في تسريع وتيرة التنمية المستدامة، باعتباره أحد القطاعات الرائدة في مجال إدراج تكنولوجيا المعلومات ضمن تسييرها .

يولي قطاع الضمان الاجتماعي اهتماما بالغا بعناصر تحسين الأداء الوظيفي في ظل التحول الرقمي للهيئات، ومن بينها التكوين أثناء التبرص وأثناء الخدمة، من أجل الوصول إلى مستوى تحقيق قطاع الضمان الاجتماعي لجودة الخدمة من جهة، وتحسين المستوى العلمي المهني للمستخدمين لمواكبة الرقمنة.

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على جهود الجزائر في مجال عصريّة نظام الحماية الاجتماعية من خلال برامج التكوين والرسكلة، التي تهدف من خلالها إلى ضمان تحسين الآداءات، والرفع من قدرة

مستخدمي قطاع الضمان الاجتماعي للتفاعل مع تطلعات وطموحات المؤمن لهم اجتماعيا، من هذا المنطلق تبلور إشكالية الدراسة التي تتمحور في مايلي:

ماهي الإستراتيجية التي انتهجها قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر لتأهيل موارده البشرية لمواكبة عصرنة نظام الحماية الاجتماعية؟

للإجابة على إشكالية الدراسة لابد من إتباع منهجين رئيسيين للدراسة: المنهج الوصفي، وذلك لتسليط الضوء على تجربة الجزائر في إرساء تكنولوجيا المعلومات في قطاع الضمان الاجتماعي والتحديات التي تواجهه بخصوص تنمية قدرات موارده البشرية، ناهيك عن المنهج التحليلي، وذلك بتحليل وتقييم آليات تأهيل الموارد البشرية ومدى قدرتها على تحصيل أحسن الكفاءات التقنية لمواكبة عصرنة تسيير منظومة الضمان الاجتماعي.

1. آليات تأهيل وتنمية كفاءات الموارد البشرية لقطاع الضمان الاجتماعي :

يعدّ التكوين من أهم العمليات الجزئية لتنمية الموارد البشرية وتطويرها³ لذا يحتل الصدارة في أوليات معظم الدول المتقدمة والنامية على السواء، باعتباره الطريق الأنجع لتكوين المؤسسات العامة والخاصة على السواء، لإنشاء طاقم مستخدمين كفؤ وفعاّل باختلاف تخصصاته، مساهرا للتغيرات المعرفية والتكنولوجية الحاصلة في العالم، لأن العلاقة بين التعليم والتكوين علاقة ذات تأثير متبادل في المؤسسات الإدارية والاقتصادية العامة والخاصة.

من هذا المنطلق سعى المشرع من خلال التنظيم الهيكلي للإدارة المركزية المكلفة بالضمان الاجتماعي إلى استحداث مديرية خاصة بالعصرنة، حيث نجد الإدارة المركزية تنقسم إلى 3 مديريات رئيسية: مديرية التشريع والتنظيم للضمان الاجتماعي والتعاضدية الاجتماعية، مديرية هيئات الضمان الاجتماعي، مديرية عصرنة إدارة العمل والتشغيل ومنظومة الضمان الاجتماعي⁴.

لقد أستاذت هذه المديرية من أجل ترقية استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع، ومن أجل ضمان الدعم التقني لعصرنة هيئات قطاع العمل، وذلك بإعداد برامج تكوين وتحسين المستوى لمستخدمي القطاع حتى يمكن متابعة وضع نظام البطاقات الالكترونية للضمان الاجتماعي وتطويره وتقييمه⁵.

تتولى المديرية كذلك مهمة إعداد المخطط التوجيهي لأنظمة الإعلام التابعة للضمان الاجتماعي بالاتصال مع هيئاته، ناهيك عن القيام بكل النشاطات وتوفير الوسائل الضرورية لترقية عصنة تنظيم قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

ثار تساؤل في جل النظم المقارنة حول تكييف هيئات الضمان الاجتماعي، إذا ما كانت تعتبر مؤسسات عمومية أو مؤسسات خاصة مكلفة بتسيير مرفق عام، ولقد استمر هذا التساؤل محل جدل ونقاش في إطار الضمان الاجتماعي الفرنسي، وفي بعض الأنظمة القانونية المقارنة، إلى أن تم الاستقرار على تكييفها على أنها هيئات عمومية ملزمة بمواكبة التكنولوجيا بما يتماشى مع الأهداف المسطرة لإنشائها، تبعاً لما تقتضيه تقنية المعلومات من ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات⁶.

لقد فصل المشرع الجزائري صراحة في الإشكال القائم بشأن تكييف هيئات الضمان الاجتماعي بموجب القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية⁷ 01/88، ووفقاً لنص المادة 49 منه التي نصت على أنه: "تعد أجهزة الضمان الاجتماعي هيئات عمومية ذات تسيير خاص تحكمها القوانين المطبقة في هذا المجال"، وعليه تعتبر هذه الأخيرة مؤسسات عمومية لكن تسييرها من نوع خاص هدفها توفير الحماية الاجتماعية، وهو ما حرص على تأكيده المشرع مرة أخرى بموجب المرسوم التنفيذي 07/92 المتعلق بالنظام القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي⁸.

على الرغم من أن صناديق الضمان الاجتماعي مؤسسات عامة، إلا أنّ المشرع قد ترك أمر إدارتها وتسييرها إلى مجالس إدارية، تطبيقاً لمبدأ التسيير الذاتي لهذه الهيئات خاصة في ظل التحولات السياسية والاقتصادية ومتطلبات الرقمنة التي تعرفها الجزائر⁹.

يقع على عاتق وزارة العمل والضمان الاجتماعي ضرورة جعل التكوين يتماشى مع المناهج

التدرسية العالمية المعمول بها في هذا المجال¹⁰، ناهيك عن التفتح على تجارب الدول الرائدة في مجال الضمان الاجتماعي، من أجل التوصل إلى تكوين إطارات تتمتع بكفاءة وقدرة على التسيير، تأخذ على عاتقها مهام إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي والارتقاء بها إلى المستوى المطلوب.

1.1. الإطار المؤسسي لضمان تنمية وتكوين الموارد البشرية لقطاع الضمان الاجتماعي :

"المدرسة العليا للضمان الاجتماعي بالجزائر قطبا للتكوين الإقليمي".

أضحت الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية في المجتمعات لأنها تساهم بقسط كبير في مكافحة الفساد¹¹ ، فقد سعت أغلب الدول ومن بينها الجزائر حسب قدراتها المالية إلى إتباع وتطبيق هذه التقنية الالكترونية الحديثة، بتوفير الإمكانيات المادية وإعادة تأهيل الموارد البشرية اللازمة لذلك، من أجل التكفل التام والتميز بانشغالات المواطنين من جهة، وتقديم خدمة عمومية ذات مستوى عال من جهة ثانية .

أنشأ قطاع الضمان الاجتماعي تنفيذاً لهذا التحول الرقمي، صرحا علميا وهو "المدرسة العليا للضمان الاجتماعي"، بهدف تنمية المعارف والقدرات الأساسية للتسيير الحسن لمنظومة الضمان الاجتماعي، إذ تُعدّ أحد ركائز المنظومة الوطنية للحماية الاجتماعية، معتمدا في ذلك على معايير المنظمة العالمية للعمل، ويرمي إلى بعث تبادل التجارب والخبرات في مجال الحماية الاجتماعية على الصعيدين الإقليمي والدولي، كما تعتبر المدرسة إنجازا هاما حيث أصبحت "قطبا للتكوين المتخصص في مجال الضمان الاجتماعي وعصرنته، على المستوى الوطني والإقليمي"¹².

تسعى المدرسة من خلال المناهج التعليمية التي تقدمها إلى المساهمة في إصلاح المنظومة ككل من خلال رسكلة وتكوين موظفي قطاع الضمان الاجتماعي، حيث تضمنت الدفعة الجديدة بصفة استثنائية 40 طالبا تابعين للهيئات تحت الوصاية، وذلك استجابة لإستراتيجية قطاع العمل الهادفة إلى تطوير الموارد البشرية لهيئات الضمان الاجتماعي من خلال التكوين المستمر بفتح تخصصات تكوينية تتعلق بمجال الحماية الاجتماعية، خاصة في المجال القانوني وفي التسيير الاستراتيجي وتسيير أنظمة الإعلام الآلي، بل وتقدم تكوينات لإطارات وموارد بشرية أجنبية، حيث شهد الدخول الجامعي لسنة 2020/2019 استقبال 120 طالبا، من بينهم 28 طالب أجنبي، إضافة إلى أربعة (04) طلبة فلسطينيين تحصلوا على منحة من طرف الحكومة الجزائرية، للمساهمة في تأسيس منظومة فلسطينية للضمان الاجتماعي، عبر تكوين إطاراتها ومواردها البشرية¹³.

عرفت المدرسة الموضوعية تحت الوصاية البيداغوجية المزدوجة لوزارتي العمل والتعليم العالي، تخرّج أربعة دفعات متكونة مما يقارب 300 طالب جزائري ومن عدة بلدان إفريقية، فقد تم تسخير كل الإمكانيات

الضرورة لإنجاح مهامها في مجال التكوين العالي والبحث، وتبادل التجارب والخبرات في ميدان الحماية الاجتماعية، وفي هذا الشأن -ذكر السيد هدام- وزير قطاع الضمان الاجتماعي بأن المدرسة قامت بإبرام اتفاقيات ثنائية، مع مؤسسات الضمان الاجتماعي التابعة لكل من موريتانيا، ومالي، والنيجر، والكاميرون، وتونس، والسنغال.

إن اضطلاع المدرسة بمهامها العلمية، ومشاركتها في تفعيل منظومة الضمان الاجتماعي من خلال تعزيز قدرات التأطير وبرامج التكوين، من شأنه أن يساهم في التطور المستمر للمنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي، بما يتماشى مع ما يجري في العالم من تطورات في هذا المجال خاصة .

" أوضحت المدرسة تمثل نموذجا في التعليم العالي المتخصص وفي تكوين الكفاءات عالية التأهيل في مجال الضمان الاجتماعي_ بمستوى متميز على الصعيدين الأكاديمي والمهني بفضل جهود الجميع ، على الرغم من أنه لم يمض على انطلاقها إلا سنوات معدودة¹⁴ ، فضلا عن تشجيع البحث في المجالات ذات الصلة لضمان نجاعة منظومة الضمان الاجتماعي وتحسين مردودها، خاصة وأنّ الطاقات البشرية الشابة التي يزخر بها القطاع تدعو إلى التفاؤل بأن المستقبل الرقمي للضمان الاجتماعي واعد. تتسم العلاقات القائمة بين الجامعات والمؤسسات من بينها قطاع الضمان الاجتماعي بالضبابية، حيث يتهم كل طرف الطرف الآخر مسؤولية عدم الانفتاح، الأمر الذي يستدعي إعادة النظر في هذه العلاقة بجعل الجامعات والمدارس العليا مزودة للمؤسسات بالكفاءات المطلوبة، عن طريق النهوض بالتكوين والتأطير تجسيدا للنوعية، وتوفير كل الظروف البيداغوجية والمالية وتعزيز قدرات التأطير الجامعي، ومشاركة كل الفاعلين من الوزارة والهيئات تحت الوصاية من أجل إنجاحه، والتفتح على آخر التطورات التي وصلت إليها الدول المتقدمة في مجال الضمان الاجتماعي.

2.1. الإطار التنظيمي لضمان تنمية وتكوين الموارد البشرية لقطاع الضمان الاجتماعي : "برامج

تنمية الموارد البشرية "

تحظى الموارد البشرية باهتمام كبير لدى الإدارات والشركات والمؤسسات الحكومية، لما تحمله من تأثير على نجاح تلك الهيئات في مختلف الأصعدة الإدارية والاجتماعية والاقتصادية، وقد خصصت لها إستراتيجية تستند عليها الإدارة أو المؤسسة المعنية بالموارد البشرية في تنفيذ السياسات ذات العلاقة بالأهداف البعيدة

المدى¹⁵، والتي تتصل بهيكل المنظمة وثقافتها وقيمتها والتزاماتها بما يجعل الموارد البشرية تتلاءم مع الحاجات المستقبلية للهيئة أو المؤسسة.

يُعدّ المورد البشري من أهم الموارد الإستراتيجية لأي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها (صناعية، تجارية، خدماتية)، لذلك استدركت أغلب المؤسسات العامة أهمية هذا المورد، كما أن صلاح أي مؤسسة أو استمراريتها متوقف على مدى كفاءة وفعالية أداء مواردها البشرية¹⁶.

سعت الحكومة الجزائرية جاهدة إلى ترقية ظروف الموارد البشرية وتحسين مردوديتهم وتفعيل أداءهم في إطار تحسين قطاع الخدمة العمومية بالجزائر عموما وقطاع الضمان الاجتماعي خاصة، وذلك من خلال ضبط ومراجعة شروط العمل، وتحسين التكوين والرسكلة، ومراجعة الأحكام والنظم التي تنظم قطاع الضمان الاجتماعي، سواء ما تعلق بالأداء أو الترقية، أو التكوين، وفي هذا الإطار قامت الدولة الجزائرية من أجل تحسين وتمتين مواردها البشرية، بإبرام عقود تكوين مع بعض المؤسسات والمعاهد والجامعات على المستوى المحلي والدولي قصد تكوين إطاراتها في مجالات معينة، لتحسين مردوديتهم وتطوير أداءهم¹⁷.

يكتسي الاستثمار في الموارد البشرية لقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر دورا حاسما في إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي، قصد الاستجابة لحاجيات وانشغالات المؤمن اجتماعيا، مع الحفاظ في نفس الوقت على البعد الاجتماعي للدولة، لأن فعالية خدمات صناديق الضمان الاجتماعي مرتبطة ارتباطا وثيقا بالاستثمار في رأس المال.

تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية في الالتزام بجودة الخدمة المرغوبة، وتعتبر على الصعيد التنظيمي عنصرا في تحقيق الميزة التنافسية، خاصة وأنها تؤثر في الأداء التنظيمي للقطاع من خلال "تأثيرها على مواقف العاملين وسلوكيات العمل"¹⁸.

في هذا الإطار تسعى الحكومة جاهدة على التفتح على المناهج التدريسية العالمية في مجال الضمان الاجتماعي، والحماية الاجتماعية لجعل التكوين يتطابق مع المقاييس المدرسة دوليا، ومن ثمة مواكبة التحولات التي يعرفها العالم في هذا المجال بما يسمح بإصلاح منظومة الضمان الاجتماعي، وتكوين إطارات قادرة على تسيير المنظومة في إطار تحسين خدمات الحماية الاجتماعية.

يُعتبر الاستثمار في تنمية الموارد البشرية بالمنظمات وبالهيئات العمومية أمر ضروري لعدة أسباب منها، البناء والحفاظ على تلك الموارد في المستقبل، والاحتفاظ بهذه الأدوار في الوقت الحاضر، كما أنّ تكنولوجيا المعلومات تعد الأداة أو الوسيلة التي يعتمد عليها في التنمية والتطوير والاستثمار في الموارد البشرية، حيث توجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء الموارد البشرية، الذي بناء عليه يتحدد صلاح أو فشل قطاع ما تبعاً لحجم وطبيعة مردودية الخدمات التي يقدمها، بحيث يشكل الأفراد أو الموارد البشرية أحد الأصول الأساسية القادرة على تحقيق النمو والتنمية في المنظمة¹⁹.

يفرض تطوير اقتصاد المعرفة الذي يتطلب رفع مستوى تكوين وتأهيل الموارد البشرية، استجابة لإستراتيجية القطاع الهادفة إلى تطوير الموارد البشرية لهيئات الضمان الاجتماعي عبر الرسكلة والتأهيل والتكوين المستمر، تماشياً مع التحولات التي يعرفها العالم، عن طريق وضع برنامج لتحسين التكوين بالمدرسة العليا للضمان الاجتماعي تماشياً مع مشروعها التدريسي، لضمان الجودة وتوفير كل الإمكانيات من أجل ضمان تكوين عالي وتطوير البحث لتسهيل التكيف مع مستجدات التحوّل الرقمي في العالم.

2. أبعاد رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي على ترقية الاتصال الاجتماعي مع مستخدميه:

أطلق قطاع الضمان الاجتماعي برنامجاً إصلاحياً واسعاً لمؤسساته في إطار التكفل الأمثل بالمؤمن لهم اجتماعياً وذوي حقوقهم، في مسعى يهدف إلى تحسين نوعية الأداءات وعصرية تسيير هيئات الضمان الاجتماعي والحفاظ على توازناًها المالية²⁰، والتركيز على تكثيف الجهود الرامية إلى التحسين المتواصل للخدمة العمومية وتعزيزها وترقيتها، وذلك من خلال تدعيم الصناديق والوكالات بالأرضيات الرقمية وبمراكز بيانات متقدمة، ناهيك عن ربط الشبكات وتطوير الأنظمة وفق معايير ومقاييس دولية، بما يضمن تأمين المعلومات وتوفير الخدمات عن بعد بصفة مستمرة، باستعمال أحدث التقنيات، حيث تم إنشاء شبكات التواصل الداخلي، intranet ناهيك عن عدة أنظمة عمل خاصة بالشبكات.

إنّ الباعث الدافع من المنظور الإستراتيجي للتحوّل الرقمي لهيئات الضمان الاجتماعي، هو الرفع من قدرة القطاع من خلال هياكله ووكالاته على التفاعل مع تطلعات وطموحات المواطنين، وكذا تطوير مساهمته في تسريع وتيرة التنمية المستدامة بالجزائر، باعتباره أحد القطاعات الرائدة في مجال إدراج تكنولوجيا المعلومات ضمن تسييرها، حيث ركّزت هذه الأخيرة ضمن برامج العصرية على محاور أساسية أهمها: تحسين نوعية الأداءات المقدمة إلى المؤمن لهم اجتماعياً وذوي حقوقهم وكذا الشركاء الاجتماعيين، عصرية

تسيير القطاع، والحفاظ على التوازنات المالية لهيئات الضمان الاجتماعي، ناهيك عن أنسنة العلاقات بين مصالح الصناديق ومستعمليه.

تقتضي تقنية المعلومات والاتصالات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية لتطوير إدارة الخدمات، إذ يعدُّ الهدف الأسمى الذي تسعى الدول لتجسيده في تقدمها، وقد ارتبط الاعتماد على الأسلوب الإلكتروني في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث يُكفِّف هذا الأخير على أنه وسيلة من وسائل إعادة تطوير الجهاز الحكومي، بعد أن أصبح مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات هو المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين²¹.

تعتبر الإدارة الإلكترونية آلية جديدة من آليات عصنة المرافق العمومية، بمهدف ضمان تقديم أفضل الخدمات للمواطنين بما يكفل الشفافية في التسيير والتنظيم والمساواة، ناهيك عن ضمان مواكبة التطور العلمي لما له من أبعاد على ترقية البرامج التنموية خاصة منها الاقتصادية والاجتماعية .

يكتسي التكوين والرسكلة لنظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة بقطاع الضمان الاجتماعي دورا فعالا في الرفع من مستوى المردودية، حيث تم الحرص على تكوين الأعوان المكلفين بالتواصل اليومي مع المواطنين إلى جانب تكوين كافة فئات المستخدمين²²، ناهيك عن التركيز على محور الاتصال الاجتماعي في مجال التقنيات الحديثة للاستقبال والاتصال، لإعطائهم الوسيلة الأنجع والمهارات التي من شأنها أن تجعل المعاملات مع المواطنين سليمة لا يشوبها أي خلل، واكتساب خبرات جديدة في مجال التعامل مع المواطنين بما تقتضيه خصوصية هيئات الضمان الاجتماعي، وما تسعى لتحقيقه من أهداف خاصة بعصنة التسيير مع شركاء الضمان الاجتماعي، وعصنة علاقاتهم مع المؤمن لهم اجتماعيا في مجال تحسين نوعية الخدمات، إضافة إلى عصنة التسيير مع مختلف الهيئات ذات العلاقة بالضمان الاجتماعي²³.

1.2. مساهمة نظم المعلومات في أنسنة المراسلات الإدارية الموجهة للمؤمن لهم اجتماعيا أو

لذويهم:

تعمل المراسلات الإدارية على تحسين نوعية الخدمة على غرار باقي الوسائل الاتصالية، إضافة إلى وضع كل التدابير التي تضمن الرد السريع على مراسلات المواطنين، تم إيلاء عناية بالغة لصياغتها وتحريرها

وتدعيمها بالمواد القانونية المناسبة لكل حالة، حتى يتمكن المواطن من الفهم الصحيح لموضوع الرد، بما يستلزم من الدقة والمصادقية، والحرص على تبليغها لهم بكل الطرق المتاحة.

ساهم التحول الرقمي لقطاع الضمان الاجتماعي إلى تمكين المواطنين من المعلومات المطلوبة في أحسن الظروف وأقصر الآجال، الأمر الذي ترتب عنه تحسين التفاعل مع الهيئات التي قدمت قفزة نوعية في تحسين تنفيذ خدمات الوكالات للمؤمن لهم اجتماعيا، وهذا إن دلّ على شيء إنما يدل على زيادة كفاءة الإدارة الإلكترونية للقطاع، هذا التحول الذي أسفر عن فوائد جمة للمؤمن الاجتماعي منها، "تسهيل التعامل وتحسين كفاءة النظام الاقتصادي، وزيادة الشفافية، والحد من الفساد"²⁴، إضافة إلى الاستغناء تدريجيا عن المستندات الورقية المستعملة في التكفل بالعلاج، تخفيف الإجراءات وإلغاء إجراءات التعويض على مستوى مراكز الضمان الاجتماعي، سرعة الحصول على التعويضات المستحقة كمرحلة أولى.

تعد أنسنة المراسلات الإدارية واحدة من أهم المحاور ضمن المخطط الإصلاحي، وذلك نظرا لمكانة هذا العامل في الحفاظ على حقوق المؤمن لهم اجتماعيا، وإعطاء هيئات الضمان الاجتماعي الصورة التي تتماشى والجهود المبذولة من قبل الجميع، ليستطيع القطاع مواصلة انتهاج عملية التقييم الدوري لمختلف النشاطات، للوقوف على مدى تطبيق البرامج المسطرة في مجال الاتصال الاجتماعي وترقيته الضامنة لحقوق المؤمن لهم اجتماعيا، و مدى ربط المسؤولية بالتقييم والحقوق بالواجبات المكفولة لجميع المؤمنين .

اتسمت إدارة الموارد البشرية التقليدية بالكثير من الورق في العمل والإجراءات الإدارية الطويلة، الأمر الذي جعل العملية برمتها بطيئة، إلا أنّ الاستخدام المعاصر لتكنولوجيا المعلومات دعم مهام مستخدمي قطاع الضمان الاجتماعي في استخراج مراسلات إدارية للمؤمن لهم اجتماعيا أكثر انسجاما وملاءمة مع متطلبات التحول الرقمي للإدارات والمؤسسات العمومية، "كما أن إدارة الموارد البشرية المعاصرة ترى في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملا حافزا للكفاءة التشغيلية"²⁵.

نستنتج في هذا السياق أن قطاع الضمان الاجتماعي قد سائر توجه الدولة في مرافقة المواطنين وأنسنة مراسلات الإدارة، إذ أولت الجزائر اهتماما بالغ النظر لتقوية علاقة الإدارة بالمواطن، محاولة استعادة الثقة المفقودة بين الطرفين، حيث سعت إلى وضع تدابير خاصة من شأنها الرقي بالخدمات

الإدارية المقدمة للمواطن إلى مستوى الطموحات، سواء على مستوى النظم القانونية المنظمة لنشاط الإدارة، أو من حيث الهيئات والآليات التي تم استحداثها لتحسين الخدمة العمومية²⁶. وفي هذا الإطار تم سنّ تشريعات منظمة لعمل الإدارة من أجل تحسين الخدمة العمومية والرقبيّ بها، من بينها المرسوم الرئاسي رقم: 99-121 المؤرخ في 97 يوليو 1999، الذي ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة ويعمل على إلزام الإدارة بوجوب إطلاع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تقوم بها، عن طريق نشرها أو تمكين المواطنين من الإطلاع عليها بشكل مباشر عن طريق المراسلات الإدارية المختلفة²⁷.

ألزم هذا المرسوم الرئاسي كذلك الإدارة بضرورة وفير الظروف التي تسمح باستقبال المواطنين بشكل لائق وبأعوان مؤهلين، و في مقابل ذلك نص هذا المرسوم على ضرورة مساهمة المواطن بدوره في الرقي بالخدمة العمومية، من خلال تقديم الاقتراحات التي تساهم في تحسينها.

2.2. دور أنظمة المعلومات في أنسنة العلاقات العمومية (ترقية الاتصال الاجتماعي للموارد البشرية):

تلعب أنظمة المعلومات والتكنولوجيا الرقمية في قطاع الضمان الاجتماعي دورا كبيرا في تحسين مردودية وفعالية العمل، حيث ساعد هذا التحول طاقم الموارد البشرية على التحكم في مهامها على الرغم من بعض الصعوبات المسجلة، "كما أنّ التحكم الجيد والفعال في البيانات والمعلومات، من خلال الاعتماد على أنظمة الحواسيب التي تمكّنهم من معالجة طلبات المؤمن لهم اجتماعيا بسرعة ودقة، تساهم بشكل كبير في تحسين عملية اتخاذ القرارات الخاصة وضمان عملية التسيير بطريقة فعالة"²⁸.

تمّ التركيز على إيلاء العناية القصوى للتكفل بانشغالات المؤمن لهم اجتماعيا، سواء عن طريق المرافقة أو تلبية طلباتهم عبر كل الطرق المتاحة، في مسعى يرمي إلى الرفع من الأداء والارتقاء بمرفق الضمان الاجتماعي إلى مستوى النجاعة والفعالية، لذا فكل هياكل الضمان الاجتماعي مدعوة إلى مواصلة مسيرة الجهود المبذولة التي أعطت نتائج جد إيجابية في مجال تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، والسهر على حسن استقبال المواطنين والتواصل معهم.

أنتهجت سياسة الأبواب المفتوحة، وتقريب هياكل الصندوق من المواطنين عن طريق استقبالهم يوميا وبصفة متواصلة، بالإضافة لإصدار تعليمات في هذا الصدد والتذكير بما كلما اقتضت الضرورة، للتكفل الفعلي بانشغالهم في علاقة يطبعها اللطف والرفق والأنسنة، مع إيلاء عناية خاصة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة ومعاملتها بما ينبغي من الليونة والمرونة .

تمت كذلك في إطار أنسنة المعاملات، إبداع العرائض حصريا مركزيا، على مستوى خلية الإصغاء والاتصال بغرض ضمان متابعة فعالة لانشغالات المؤمن لهم اجتماعيا وتنظيم عملية معالجة تظلماتهم، قصد إرساء قناة وحيدة تتكفل بمعالجة الطلبات، حيث سمح هذا الإجراء بمتابعة فعلية ومتواصلة لجميع الانشغالات على مستوى كل وكالة، ناهيك عن تخصيص أيام استقبال من قبل مدراء الوكالات²⁹. كل هذه العمليات تكون محل تقارير شهرية تتم متابعة تنفيذها مركزيا، عبر تقييمات دورية لمدى تطبيقها من قبل المعنيين³⁰.

اختزلت الإدارة العصرية لقطاع الضمان الاجتماعي بتقنياتها المستحدثة، العلاقة المباشرة التي كانت تربط مستخدمي القطاع بالمؤمن لهم اجتماعيا، والتي غالبا ما كانت تتسم بالتوتر والملاسنات والمشادات، وبذلك تفادت أي نوع من الابتزاز أو المحاباة أو التزوير، ما دام المؤمن الاجتماعي يتعامل مباشرة مع جهاز كمبيوتر وأرضية رقمية، وعليه يمكننا أن نستخلص أن الإدارة الإلكترونية بمختلف تطبيقاتها ساهمت بشكل كبير في عصنة كل مصالح قطاع الضمان الاجتماعي على كل مستوياتها، حيث تطورت تقنياتها من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية، كما تعمل على مكافحة الفساد بشتى أشكاله وخاصة الفساد الإداري، الذي تعاني منه بنسبة كبيرة أغلب الدول ولاسيما العربية منها التي تحتل مراتب في مدرجات الفساد الذي تعده المنظمة العالمية للشفافية في تقريرها السنوي³¹.

تعمل وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، على رسم برنامج مستقبلي نحو التحول الرقمي من خلال تبني أفضل وأحدث التقنيات الرقمية، والتشجيع على الابتكار والإبداع وتعزيز دوره في الارتقاء بمختلف المهام التي يضطلع بها قطاع الضمان الاجتماعي، حيث صرح وزير القطاع في هذا الصدد³² بمايلي:

" إن المستقبل الرقمي للضمان الاجتماعي واعد في ظل امتلاك قطاع الضمان الاجتماعي لإحدى أفضل الأرضيات الرقمية المتطورة ، ومراكز البيانات المتقدمة DATA CENTER ، دون أن ننسى كل

النجاحات التي توجت بها مجهودات شبابنا على الصعيدين الوطني والدولي ، كالجوائز التي تحصلت عليها CNAS في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنظمة من طرف الإتحاد الدولي للاتصالات بسويسرا، ومؤخرا جائزة أفضل موقع إلكتروني في صنف الإدارات العمومية سنة 2019³³.

خاتمة:

يفرض التحول الرقمي الذي يعرفه العالم في مجال الضمان الاجتماعي والحماية الاجتماعية على القطاع العمل بمسؤولية من أجل التفتح أكثر على مختلف الأنظمة التقنية العالمية، مما يستلزم تنمية قدرات كل العاملين بالقطاع بالموازاة مع الإطارات المسيرة لها، لمواكبة هذه التحولات وتفعيل دور الصناديق وترقية نشاطاتها بما يضمن تحسين الخدمات والأداءات المقدمة للمؤمنين اجتماعيا.

إنّ هذا المبتغى لن يتأتى إلاّ عن طريق تكوين فعال ومواكب للتطورات العالمية، وهو ما عمل على تجسيده المشرع الجزائري من خلال مجمل الآليات التي كرسّها في سبيل الرفع من كفاءة إطارات قطاع الضمان الاجتماعي، بإنشاء قطب متخصص لتنمية قدراتهم، ناهيك عن الدورات التكوينية والتدريبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الوطن وخارجه، تماشيا مع البرامج التقنية العالمية.

بناء على ما تم تحليله يمكننا تسجيل أهم النتائج التالية:

* فرضت العولمة والثورة التكنولوجية والمعلوماتية الحاصلة في العالم دخول قطاع الضمان الاجتماعي عالم المنافسة لضمان جودة الأداء وتوسيع مجال الحماية الاجتماعية.

* إن النمو الاقتصادي مقرون بعدة مؤشرات أهمها البعد العلمي والأكاديمي والإداري، وكل هذه المؤشرات مقرونة بضمان جودة تكوين الموارد البشرية.

* ثوي وزارة الضمان الاجتماعي اهتماما بالغا بعناصر تحسين الأداء الوظيفي، خاصة التكوين أثناء التبرص وأثناء الخدمة، من أجل الوصول إلى مستوى تحقيق قطاع الضمان الاجتماعي لجودة الخدمات على كل الأصعدة.

* ترتبط عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي بضرورة مواكبة هياكله للتغيرات والتطورات التكنولوجية، من خلال التركيز على تكوين وإعادة تأهيل الموارد البشرية، وتمييتها بما يتلاءم مع متطلبات الرقمنة التقنية .

* تكوين جهاز إداري كفؤ وفَعَال مسير ومواكب للتغيرات المعرفية والتكنولوجية الحاصلة في العالم نسبياً، لأن العلاقة بين تكوين الموظف وعمله علاقة ذات تأثير متبادل.

* تُخصّص الدولة للتكوين ميزانية محددة في كل مرفق من بينها قطاع الضمان الاجتماعي، يتم تسييرها حسب حاجيات كل قطاع وفقاً للنصوص القانونية والتنظيمية السارية بها .

* تساهم تنمية الموارد البشرية في المجال التكنولوجي في تحسين مردودية مستخدمي القطاع، وفي القضاء على كل صور البيروقراطية، ومكافحة الفساد المالي والإداري، لوجود أجهزة الرقابة التقنية الذاتية والمركزية.

* تسهيل حصول المؤمن لهم اجتماعياً على الخدمة بأقل تكلفة وفي أسرع وقت.

* ساهمت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في تعزيز جهود قطاع الضمان الاجتماعي لتنمية موارده البشرية، من خلال الاستفادة من التطبيقات والبرامج وقواعد البيانات العالمية.

* أثمر التحول الرقمي لقطاع الضمان الاجتماعي وعصرنة تسييره عن تحسين العلاقات بين مستخدمي القطاع (الموارد البشرية)، والمؤمن لهم اجتماعياً بصورة جلية، مما يجسد استمرارية المرفق العام مع ضمان تحسين الآداء للمواطن، والقضاء على البطء في اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات اللازمة، وربطها مباشرة وأنيا بمراكز اتخاذ القرار بالمركزية للتقليل من معوقات صدور القرارات في آجالها .

ومع كل هذا تبقى جهود قطاع الضمان الاجتماعي المسجّلة في مجال تنمية الموارد البشرية مقبولة كخطوة أولى، في ظل مواصلة مسيرة الإصلاحات الرامية إلى الرفع من كفاءاتهم بما تتطلبه قواعد الأنظمة التقنية، وبما يجعل منظومة الضمان الاجتماعي تتكيف مع حتمية الولوج ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية، سعياً لتحقيق حماية اجتماعية تستجيب لمطالب المؤمن لهم الاجتماعية المشروعة .

إنطلاقاً من مجمل النتائج، نقترح بموجب هذه الدراسة المقترضة بعض التوصيات بهدف الرفع من الكفاءات التقنية للموارد البشرية أهمها:

* ضرورة تبني إستراتيجية دقيقة في ما يخص برامج التكوين المتخصصة في التكنولوجيا والمعلومات التقنية، تكون ذات أهداف كمية ونوعية محددة بوضوح، موجهة لجميع المستخدمين وليس للإطارات فقط.

* إعادة النظر في نوعية البرامج المستوردة ومدى ملاءمتها مع بيئة منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، إذ أصبحت عائقا أمام الموارد البشرية للقطاع في تحسين خدمات المؤمن لهم اجتماعيا بل وفي تلبيةها أصلا.

* يقتضي الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات والأنظمة الرقمية التي تبناها قطاع الضمان الاجتماعي، تكثيف التكوين المستمر للموارد البشرية وتنميتها لمعرفة مواطن القصور والغموض في التطبيقات الميدانية .

* ضرورة مراجعة مسعى الحكومة بالنسبة لطبيعة التدفق بالانترنيت، حيث تعتبر الجزائر جد متأخرة عالميا وعربيا بسبب عدم توفرها على تدفق عالي، مما أثر سلبا على مردودية مستخدمي القطاع بالشكل المطلوب.

* التنفيذ الصارم للتدابير الرامية إلى تبسيط وتعليل وأنسنة المراسلات والعلاقات مع المؤمن لهم اجتماعيا، مع اتخاذ كل التدابير وتوفير كل الإمكانيات المتاحة.

الهوامش :

¹-عرابة الحاج، زرقون محمد، عصرنه نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر -تجربة بطاقة الشفاء-، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 2، جامعة برج بوعريريج، الجزائر، 2014، ص 126.

²-بلغول عباس، الصفقات العمومية الإلكترونية في المرسوم الرئاسي 15-247، مجلة الدراسات الحقوقية، جامعة سعيدة، المجلد 6، العدد 2، الجزائر، 2019، ص 33.

³-Ash;J(1998); Managing Knowledge gives power";Communication World; Vol.15No:3 ;p p 9-10 .

⁴ - المعهد الوطني للعمل، قانون الضمان الاجتماعي-نصوص تشريعية وتنظيمية، الطبعة الثالثة متممة ومعدلة، وحدة الطباعة للرهان الرياضي بالشرافة، الجزائر، 2011، ص ص 47-48.

⁵ - المادة 7 من المرسوم التنفيذي 08-125، المؤرخ في 15 أفريل، 2008، المنضمّن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، جريدة رسمية رقم 22 لسنة 2008.

⁶-Jean-Jacques Dupeyroux(2005);Droit de la sécurité sociale ,15^{eme} éd ; Dalloz , Paris ,;p622

⁷ -القانون 01/88 المؤرخ في 12/01/1988، المنضمّن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، جريدة رسمية عدد 2، السنة الخامسة والعشرون، الصادر في 13 جانفي 1988 .

- ⁸ -المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 4 يناير سنة 1992، يتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، جريدة رسمية عدد 2 لسنة 1992، معدل بالمرسوم التنفيذي رقم 05-69 المؤرخ في 6 فيفري 2005، يحدد أشكال الأعمال الصحية والاجتماعية لهيئات الضمان الاجتماعي، جريدة رسمية رقم 11 لسنة 2005.
- ⁹ -بوحنية قوي، غزير محمد الطاهر، 2012، "التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجزائر"، دفاتر السياسة و القانون -جامعة ورقلة، العدد السابع (7)، الجزائر، ص 135.
- ¹⁰ -رولا سومر، "الحكومة تراهن على التفتح على المناهج التدريسية العالمية"، جريدة المساء، الجزائر، تاريخ النشر 2019/10/08، تاريخ الاطلاع : 2019/12/30، الساعة 21:00، على الرابط : <https://www.djazairiss.com/elmassa>
- ¹¹ -عبد العزيز شمال، "الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، المجلد 10، العدد 2، الجزء الرابع، الجزائر، 2019، ص 1373.
- ¹² -وكالة الأنباء الجزائرية، كلمة وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، خلال إشرافه رفقة وزير التعليم العالي والبحث العلمي، على افتتاح السنة الجامعية 2019-2020 بمدرسة الضمان الاجتماعي، الاثنين 2019/10/01.
- ¹³ - الإحصائيات قدمها وزير الضمان الاجتماعي لوكالة الأنباء الجزائرية.
- ¹⁴ - وكالة الأنباء الجزائرية، 2019، المرجع السابق.
- ¹⁵ -مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية "مدخل نظري وتطبيقي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 31.
- ¹⁶ -طرفة محمد، "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة شلف، المجلد 6، العدد 3، الجزائر، جانفي 2020، ص 271.
- ¹⁷ - باحاوي عبد الله، سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة بالجزائر"، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أدرار، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2019، ص 326.
- ¹⁸ -محمد طرفة، المرجع السابق، ص 272.
- ¹⁹ - المرجع نفسه، ص 266.
- ²⁰ -بوحنية قوي، غزير محمد الطاهر، 2012، ص 135.
- ²¹ - محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة، الأردن، 2010.
- 2010، ص 5.

- 22 -حميطوش زهية،"ترقية الاتصال الاجتماعي بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء -الآليات المنتهجة والآفاق-"، اليوم التحسيسى نوفمبر 2018، المديرية العامة ، الإدارة المركزية لوزارة الضمان الاجتماعي ، 2018 ، دراسة غير منشورة ، ص12.
- 23 -سكيل رقية ، " تكييف المنظومة التشريعية مع عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي، الإطار القانوني للبطاقة الإلكترونية الشفاء"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، جامعة حسية بن بوعلى شلف، المجلد 2، العدد1، الجزائر، 2016، ص 90.
- 24 - خولة رشيج حسن ، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30، جامعة الكوفة، بغداد ، 2014، ص6.
- 25 -طرفة محمد، المرجع السابق، ص 266.
- 26 - باحاوي عبد الله، المرجع السابق ، ص 331.
- 27 - المرسوم الرئاسي رقم 99-131، المؤرخ في 11 يوليو 1899، الذي ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة، الجريدة الرسمية عدد 27، 1988.
- 28 -شيكري أيوب، قاشي خالد، "نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية - دراسة تحليلية نظرية -"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ،جامعة علي لونيبي البلدية، المجلد 7، العدد1، الجزائر، 2018، ص65.
- 29 - حميطوش، المرجع السابق، ص 3.
- 30 -التعلية رقم 409، المؤرخة في 26 مارس 2014، المتضمنة إرسال التقارير الشهرية للمديرية العامة بمدف تقييم تحسين الخدمة العمومية.
- 31 -عبد العزيز شمال ، المرجع السابق، ص 1373 -1374.
- 32 -ف /س، 2019/12/17، "من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمواطن"، تصريح وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، تاريخ النشر 2019/12/17، منشورة على الرابط : <https://www.eldjazaironline.ne> ، تاريخ الإطلاع ، 2019/12/28، الساعة 22:00.
- 33 - تأسس الاتحاد في عام 1865 لتعزيز التعاون فيما بين شبكات الإبراق الدولية حينذاك، أي إنه تأسس قبل الكثير من هيئات التقييس الأخرى، وتاريخ الاتحاد العريق والمتميز يجعله "الأول" في عدد من المجالات الهامة، مثل تقييس استخدام شفرة مورس وأولى شبكات الاتصالات الراديوية وشبكات الاتصالات الثابتة. للمزيد أنظر : https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/conf/S-CONF-AREP-2009-PDF-A.pdf

المصادر والمراجع:

أولاً: توثيق النصوص القانونية:

- 1- القانون 01/88 المؤرخ في 12/01/1988، المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، جريدة رسمية عدد2، السنة الخامسة والعشرون، الصادر في 13 جانفي 1988 .
- 2- المرسوم التنفيذي 08-125، المؤرخ في 15 أفريل، 2008، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، جريدة رسمية رقم 22 لسنة 2008.
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 05-69 المؤرخ في 6 فيفري 2005 ، يحدد أشكال الأعمال الصحية والاجتماعية لهيئات الضمان الاجتماعي ، جريدة رسمية رقم 11 لسنة 2005.
- 4- المرسوم التنفيذي رقم 92-07، المؤرخ في 4 يناير سنة 1992 ، يتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي و التنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي ، جريدة رسمية عدد 2 لسنة 1992 .
- 5- المرسوم الرئاسي رقم 88-131، المؤرخ في 11 يوليو 1988، الذي ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة، الجريدة الرسمية عدد 27، 1988.
- 6- التعليمات رقم 409، المؤرخة في 26 مارس 2014، المتضمنة إرسال التقارير الشهرية للمديرية العامة بهدف تقييم تحسين الخدمة العمومية.

ثانياً: توثيق الكتب:

- 1- المعهد الوطني للعمل. (2011)، قانون الضمان الاجتماعي-نصوص تشريعية وتنظيمية، الطبعة الثالثة متممة ومعدلة، وحدة الطباعة للرهان الرياضي بالشراكة، الجزائر .
- 2 - الكرجي مجيد. (2013)، إدارة الموارد البشرية "مدخل نظري وتطبيقي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن .
- 3- القدوة محمود . (2010)، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ، الطبعة الأولى ، دار أسامة ، الأردن ، 2010.

ثالثاً: توثيق الدوريات والمجلات:

أ-المقالات:

1. باحمادي عبد الله. (2019)، "سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة بالجزائر"، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أدرار، المجلد 7، العدد2، الجزائر .
2. بلغول عباس. (2019)، الصفقات العمومية الإلكترونية في المرسوم الرئاسي 15-247، مجلة الدراسات الحقوقية، جامعة سعيدة ، المجلد 6، العدد2 ، الجزائر.
3. بوحنية قوي وغزير، محمد الطاهر.(2012)، "التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجزائر"، دفاتر السياسة و القانون -جامعة ورقلة، العدد السابع (7)،الجزائر.

4. رشيد حسن خولة. (2014)، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30، جامعة الكوفة، بغداد.
5. سكيل رقية. (2016)، تكييف المنظومة التشريعية مع عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي، لإطار القانوني للبطاقة الإلكترونية الشفاء، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، المجلد 2، العدد 1، الجزائر.
6. شمال عبد العزيز. (2019)، "الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، المجلد 10، العدد 2، الجزء الرابع، سبتمبر 2019، الجزائر.
7. شيكر أيوب، قاشي خالد. (2018)، "نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية -دراسة تحليلية نظرية -"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة علي لوني سي البلدية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر..
8. طرفة محمد. (2020)، "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة شلف، المجلد 6، العدد 3، الجزائر.
9. عرابة الحاج، زرقون محمد. (2014)، عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر -تجربة بطاقة الشفاء-، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 2، جامعة برج بوعريش، الجزائر.

ب- الملتقيات:

- 1-حميطوش زهية. (2018)، "ترقية الاتصال الاجتماعي بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - الآليات المنتهجة والآفاق-"، اليوم التحسيسى نوفمبر 2018، المديرية العامة، الإدارة المركزية لوزارة الضمان الاجتماعي، 2018، دراسة غير منشورة.
- 2-عميور سليم. (2018)، "عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي"، يوم إعلامي وتحسيسى لفائدة الإدارات العمومية والجماعات المحلية لولاية قالمة، يوم 26 أفريل 2018، "الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة قالمة"، الجزائر، 2018، مداخلة غير منشورة.

رابعا: توثيق المواقع الإلكترونية:

- 1 - ف /س: "من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمواطن"، تصريح وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، تاريخ النشر 2019/12/17، منشورة على الرابط: <https://www.eldjazaironline.ne>، تاريخ الإطلاع، 2019/12/28، الساعة 22:00.

2-https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/conf/S-CONF-AREP-2009-PDF-A.pdf

3-وكالة الأنباء الجزائرية ، الإذاعة الجزائرية ، حسان تيجاني هدام " القطاع بصدد تطوير برامج في مجال العصرية " ،
2019/09/28، الساعة 15:32، على الرابط:

<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article>، تاريخ الإطلاع 2020/02/17.

4-وكالة الأنباء الجزائرية، كلمة وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي ، خلال إشرافه رفقة وزير التعليم العالي والبحث العلمي، على افتتاح السنة الجامعية 2019-2020 بمدرسة الضمان الاجتماعي، الاثنين 2020/10/01.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Allerton ;H.E(1998) ;" News you can use " ; Training and Developement ;Vol.52No:2 ;pp.9-10 .
2. Samia Laib; Mounia Chouaidia(2019); Régime de la sécurité sociale en Algérie ; Revue des Sciences Juridiques et Politiques, V. 10, N° 02, el Oued ;Algérie.
3. _ Ash ;J(1998) ; Managing Knowledge gives power ;Communication World; Vol.15No:3 .
4. -Jean-Jacques Dupeyroux(2005);Droit de la sécurité sociale ,15^{eme} éd ; Dalloz , Paris .